只要有1%的不同 就可以100%地吸引别人

[美] [illegible] 著 [illegible] 译

25 [illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

COAY Books

目录
Content

- 第1节：序言：一切事情背后都存在关联(1)
- 第2节：序言：一切事情背后都存在关联(2)
- 第3节：所有的选择一定有原因 （初次见面）
- 第4节：第一印象，因各自管理而不同
- 第5节：做好了十次就一次没做好的话……
- 第6节：想要保持好印象的话就要小心不当的举动
- 第7节：喜欢的话就没有判断的必要了
- 第8节：一切的选择都被情感所决定(1)
- 第9节：一切的选择都被情感所决定(2)
- 第10节：人们常常先看外表
- 第11节：受到的款待因穿着而不同
- 第12节：不要把人误会为神
- 第13节：基本的装束，请考虑TPO！
- 第14节：物以类聚
- 第15节：彼此相似的话就会有好感
- 第16节：我也跟你一样……
- 第17节：经常见面能够加深感情
- 第18节：看久了就会产生感情，相处久了就会变得亲密
- 第19节：不要等到有事时才来联系,保持经常见面
- 第20节：改变称赞对方的方式，能改善关系
- 第21节：在称赞之后泼上一盆冷水
- 第22节：小小改变一下，赞美效果大不同
- 第23节：尽善尽美的称赞
- 第24节：大家喜欢聚集在喜笑口常开的人身边的理由
- 第25节：具有幽默感的人，走到哪里都会引人注目
- 第26节：笑容是会传染的
- 第27节：减少笑声的原因，应该多笑的理由
- 第28节：One more 它是什么？
- 第29节：放弃肢体语言的话，也会失去别人
- 第30节：有眼力见儿的人到和尚庙也能有酱吃

- 第31节：自我监察能力出众的人(1)
- 第32节：自我监察能力出众的人(2)
- 第33节：保持吸引力1%的差异（关系的发展）
- 第34节：人为什么要爱自己
- 第35节：自我陶醉和自爱是不同的
- 第36节：不要再自怨自艾，首先从自己开始爱起吧(1)
- 第37节：不要再自怨自艾，首先从自己开始爱起吧(2)
- 第38节：认识到和别人不同更容易找到同感
- 第39节：说些有道理的话不如去理解别人
- 第40节：把发火的顾客变为一生的朋友
- 第41节：打动别人的最简单法则1：2：3
- 第42节：难以仔细倾听对方的话的原因
- 第43节：倾听，会使你收获更多
- 第44节：对话原则-1：2：3

第1节：序言：一切事情背后都存在关联(1)

序言：一切事情背后都存在关联

面对很棘手的问题，有人能够很麻利的解决。有的人却专门给别人制造问题。有的人无论遇到谁都能得到好的待遇。还有的人无论去哪都会遇到使自己心情糟糕的人。

"外貌、能力、学历，哪样都不缺，为什么就我不行？"

有这种想法的时候，应该好好想想自己为什么没有被选上。"外貌、能力、学历，有什么了不起，为什么偏偏就选他？"这么想的时候，也应该先找出他为什么能被选上的原因来。

所有的结果必然有其原因。无论是失败的人生还是成功的人生都有它自己的理由。在对自己的生活产生不满时，首先要做的就是回顾自己的人际关系。应该确认一下自己在别人眼中的是怎样形象。

轻到忧郁症重到神经病，所有的心理障碍者都存在"关系"的问题。一些或大或小的商业纷争说到底也是人际关系上存在问题。在我们生活的所有事情的背后，与他人的人际关系就像经纬线一般错综复杂的缠绕着。

小到给孩子整理房间，大到国家间的纷争，所有的问题都包含人际关系在里面。随着问题的解决，想要目前的事态象希望中的转变的话，首先必然要改善自己与其他人的关系。

在成功者的背后必然有与其关系密切的协助者。他们具有吸引家庭、同事、上下级及顾客的力量。要得要自己想要的东西就应该争取其他人的协助。自己身上若是连一处与众不同，能够吸引别人的地方都没有的话，在这个竞争激烈的世界上生活将会非常艰辛。

不久前，某家经济研究所就"成为CEO的过程中，自己所具有的决定性的能力是什么？"这一问题，对韩国527名最强企业家进行了的研究调查。调查结果显示，"对人能力"的回答高居榜首第一。因为，能够用犀利的眼光分析人们的行为然后更好的理解别人，并且能够更容

易与他人进行交流，只有这样的人才能将自己的领导能力发挥得淋漓尽致。

吸引别人能力的差别并不是巨大的。能够吸引别人的人和只给别人看背影的人的差异是不明显，细小的。为了察明顾客的心思能否再一次的思考，销售后能否再给顾客一通电话，将决定你能不能成为一个出色的推销员。能否花上几分钟时间来倾听下属的意见，将决定你才能不能成为一个大家都想追随的领导。平时跟人打招呼的态度，称赞别人的频率和方式都左右着与同事关系的质量。表示友好的感谢，发生问题时能不能尽快的承认错误和道歉影响着夫妻之间的关系。想成为更优秀的人并不是一定要做多么伟大的事。只用通过电话或问候，称赞或道歉以及感谢的方式和次数的变化，就能使我们可以变成更加优秀的人。

第2节：序言：一切事情背后都存在关联(2)

之所以有一些人会读这本书是因为他们以为这本书里。有一些使别人喜欢上自己的秘诀，但是，在这本书里没有所谓的秘诀。与他人的人际关系不顺利时，应该反思这状况是谁造成的。造成这种局面的常常是自己本人。想要拥有良好的人际关系，首先要从自己开始改变而不是改变别人。想要问题得到解决，不仅要有变化的想法还要根据实践行动，一定要经过以下三步骤。

解决问题的3步骤-act

1. A(Accepting)认清问题状况，承认自己的问题

2. C(Choose)想出多种应对方案，并选出最具效果的解决方法

3. T(Taking Action)对选出的对策进行活用和实践

为了解决问题，首先要认清问题存在的事实，在自己的内部找原因。把握了问题及其原因后尽可能的做出多种能够解决问题的对策，并在其中选出一种最具效果的解决方法。选择了对策后，就要采取实际行动去实践它。如果这种方法没有效果的话，就要再次通过A.C.T步骤找出更有效果的方案来。

为了变化需要时间，想要了解问题找出对策需要思考的时间。摸索有效的实践方法也需要思考的时间。在各章节的末部分的Stop&Think就是为了读者在在读书时有能够进行暂时的停顿和思考的时间而做的。

建议大家在读书的时候手里拿支铅笔或圆珠笔。读到对自己有帮助的话时，在下面画上线，用星号或感叹号等，自己明白的记号留下标识。在书中若有疑问用"？"标出，若发现错误部分希望能够不留情面的画上"X"的标记。发现问题的话就进行辛辣的批评，若找到了更好的解决方法便要立刻在书的空白处记下来。这么做的话，这本书才是真正属于了各位读者，在那时各位读者也成为了这本书的共同作者。

希望本书能够在人际关系上和商务上为各位读者有所帮助，并且衷心希望各位读者通过此书生活能够更上一层楼。

2005年 秋

李珉奎10

第3节：所有的选择一定有原因 （初次见面）

●所有的选择一定有原因 （初次见面）

在自己符合的选项中打√，然后把选中的选项数加起来，填写在下面的总分栏里。

01 大部分我所认识的人会称赞我第一印象好

02 具备了能博得他人好感的外貌与性格

03 无论何时都能努力去适应环境

04 即使是第一次见面的人也会很容易和他找到共同话题

06 能够善于发现别人的长处，并且懂得怎样适当的夸奖别人

07 经常面带笑容并且幽默风趣

08 行为举止具有分寸，不会在布和党的场合做有失举止的事

09 即使跟陌生人相处也会马上熟识]起来

10 虽然没有出众的外貌，但常常被人夸奖给人印象很好

总分：_____

8~10分 与初次相见的人开始相处起来问题不大。您不需要读本书的第一章。想要不错过值得交的朋友并与其请读第二和第三章。

4~7分 从第一次见面开始就具备了吸引别人的各种原因。请仔细的阅读第一章找出不足点，寻找完善的方法。

0~3分 与第一次见面就给人好感的人还是有些距离。然而从现在开始想改变现状也不晚。仔细检讨自己的行为和态度，使自己更加完美。

第4节：第一印象，因各自管理而不同

＊第一印象，因各自管理而不同

因为所有的第一印象都在一瞬间形成，

所以第一印象不好的人们会首先被淘汰出局。

--凯文·霍根

心理学家戴尼尔·卡挪蒙给一班高中学生出了如下一道乘法题，让他们在5秒之内求出答案。

A班：8×7×6×5×4×3×2×1=?

同时在另一个班把这道题的数字顺序颠倒，让他们求值。

B班：1×2×3×4×5×6×7×8=？

这两道乘法题的答案不同吗？不，是相同的。这样的话A班和B班同学得出的答案相同吗？不，完全不同。A班学生求出的值是2250，而B班学生的答案却是512。

为什么这么不同？因为根据第一个出现的数字是什么它的答案也就变得不同了。A班的情况，"8×7=56，56×6=336…"是这样开始算的。而B班是按"1×2=2，2×3=6…"这样开始的，因为5秒之内无法完成心算，估计着初始值，自然B班的学生算出的答案就比A班更小了。

人们在求职时，以初始值为依据而下判断的这种现象被称做"锚定效应Anchoring Effct"。就如同船停留在锚抛下的地方一样，最初得到的信息就像锚一样在精神上对整体的判断会产生影响，对人的评价往往也如此。

第一印象虽然都大同小异但很难改变

在会议时给自己的合伙人的第一印象大概需要多久形成？根据研究结果，第一印象产生时间不过4到10秒，那样的话，第一印象是以什么为依据产生的呢？

第一眼映入眼帘的外貌和服装，表情，谈吐等，是形成第一印象的重要依据，因此第一印象形成后一般是很难改变的。

第一印象为什么不容易改变呢？处理信息的过程中这种初期信息跟后期信息比起来会发挥更为重要的现象被称为"首位效应Primacy Effect"。心理学家艾斯通过简单的试验发现了首位效应非常具有普遍性的现象。

他对两个集团的人们说明了关于某位人物的6种性格特性，两个团体的所有人都听到的是相同的内容但是顺序却完全不同。

团体1：聪明→勤勉→逢场作戏→批判→固执→爱猜忌

团体2：爱猜忌→固执→批判→逢场作戏→勤勉→聪明

之后试验参加者们对刚在才所听到的人进行判断。性格特征中根据先听到的内容的不同，人们也形成了完全不同的印象。先听到肯定内容部分的第一个团体的人们与先听到否定内容部分的第二个团体的人比起来，对所介绍的人物更为肯定。

第一印象好的女生撒起娇来别人会觉得可爱。相反第一印象不太好的女生撒娇的话会让别人觉得像个傻瓜一样。这是因为一样的信息会因为第一印象的不同而形成完全不同的解析。"脑袋好使"的信息也是根据该人的第一印象会被赋予完全不同的意义。

第一印象好的人听到说他"脑袋好使"，我们会觉得这人是一个贤明而聪慧的人，然而第一印象不好的人，我们知道了他"脑袋好使"就会觉得他是一个狡猾的人。

为什么会这样呢？因为先入为主的信息会给来得到的信息提供分析的引导。像这种开始存在的信息对后来的信息起的引导作用，为之提供全盘脉络的效果，被称为第一印象的"脉络效果Context Effect"。

一次形成的第一印象不太容易改变。因此在第一次把自己介绍给别人时一定要铭记第一印象的威力。

第5节：做好了十次就一次没做好的话……

做好了十次就一次没做好的话……

本来对某个人的第一印象非常好。然而，却听说那个人偶尔有欺骗的行为。那么对他的印象还会仍然像以前一样好吗？当然不会了。有欺骗行为这一句话就把他积极的形象变成了不好的印象。

对某个人的第一印象本来很糟糕。然而对那个人肯定的话，例如，说他很勤奋。对他的印象会从此变好吗？并不会。像勤奋这样肯定的信息对他糟糕印象的好转并不会有什么帮助。

良好的第一印象只要得到负面的信息就很容易向不好的方向转变。然而受到一次差评的第一印象不管再得到多少正面肯定的信息也不会向好的方向转变。总而言之，在印象形成的过程中，负面信息比正面信息要重要的多。像这种否定信息比肯定信息在印象的形成中起着更强的作用的现象被称为"负面效果Negativity Effect"。

为什么否定信息在印象形成过程中起得作用更重要呢？有以下两个理由。

第一、比起肯定的信息,对否定信息更敏感,人类本来就是由这样的存在而进化来的。这是因为对于自己有害的端兆会进行敏锐捕捉的生存本能决定的。

第二、比起隐藏自己的弱项，人们更善于展示自己的所长，因此负面的信息一旦出现会更容易受到注意。所以就算十次都做得很完美，一次没做好也会使印象走向负面。

第6节：想要保持好印象的话就要小心不当的举动

想要保持好印象的话就要小心不当的举动

人气很高的理查德·尼克松在水门事件中就任为总统。因为促进经济发展原本在国民们赞声一片的日本田中首相却因为收受洛克希德的贿赂一事而打掉牙齿往肚里咽。给人的印象清正廉洁，几乎就要成功当选我国总统的一位候选人，因为自己儿子逃避兵役事件使局面走向不利，导致自己尝到了落选的苦果。

国民们能像电脑一样对于否定的信息和肯定的信息采取同样比重的重视的话，就会这样下判断了。"某候选人，因为这次的问题扣2分。即使这样还有85分比另一位候补的分数要高。"但遗憾的是，人类不是这么理性的动物。就算发现了一点瑕眦，就会立即转向反面。

否定的信息更为重要的现实给了我们这样的教训。"想要给对方植入好印象的话就要特别留心自己的不良举止。"

想要保持良好的印象

1. 要铭记第一印象会像照片一样嵌入别人的记忆里，是非常难改变的。

2. 比起做出良好的行动来，更应该多考虑怎样才能避免不好的行动。

3. 给人留下一次不好的印象就要付出几倍的良好行动来弥补。

给对方看你真面目的机会在以后会来临，第一印象即使有一点瑕疵一定要改进。因为这是为了在大家看到你的真面目之前，不被讨厌的人抓到把柄。

Stop&Think

Why 为什么比起好的印象来，坏印象更难改变?

What 给人第一印象良好时，我们能从而得到什么?

How 曾经有给人留下不好印象的时候吗? 怎样做才能使印象变好呢?

One more 印象形成三法则

对于某个人的印象会依据不同的信息而形成和变化。心理学的三法则说明了印象形成的过程。

1.加法法则Additive Model 把有关对方的信息单纯的加起来，形成对方整体印象的原理。例如，第一次见面留下了正直的印象（+7）比较谨慎（+3），这样得到的评价，整体印象就比第一次见面时更好了。

正直（+7）+谨慎（+3）=7+3=10（↑）

2.平均法则Averaging Model 对有关对方的信息不是单纯的加起来，而是依据平均值来形成对方的印象原则。例如。第一次面觉得他很幽默风趣（+7）在正直方面得分不高（+3）整体印象并不是10分，而是要除以2，平均分是5分，这样整体印象反而不如第一印象。

幽默感（+7）+正直（+3）/2=10÷2=5分（↓）

3.加重平均法则Weighted Average Model 不是把信息单纯加起来或求平均值，而是特定的信息在印象形成中起重要作用。例如，人才选拔和研究人员选拔时，因为"自身魅力"和"直接能力"占有不同的比重，对印象的形成也有着不同程度的影响。

第7节：喜欢的话就没有判断的必要了

＊喜欢的话就没有判断的必要了

人类是这个世界上所有的生物之中最具感性的存在。

--理查德

在认识的人之中想想你最喜欢的一位和你最讨厌的一位。两个人卖一样的东西时，大家会买谁的呢？提出同样条件的企业计划，会同谁合作呢？同样内容的劝告，会听谁的呢？同样宣言的候选人，会选择谁呢？

人类是理性的存在吗？

新入职员是通过具备几个客观评价基准的考试或材料审查和面试而选拔出来的。人力资源部门通常选择这样的人。"经验丰富"、"积极乐观"、"幽默风趣"、"诚实而具有创意"乍一看是很理性的选择。以客观评价的分数为根据，似乎很难找到包含个人感情的痕迹。然而真的是这样的吗？

企业的人力资源部门为什么会选择经验和幽默感丰富，诚实又具有创意性的人呢？追究其原因的话结论只有一个。那就是因为们"好"。人们会选择喜欢自己的人。

理性的判断不像想象的那样能发挥主导的功能。我们的选择不是一直都是理性的，常常被感情所左右。严格来说客观的信息不过是让感性的选择合理化的补充资料罢了。

2002年诺贝尔经济学奖得主是一位叫戴尼尔·卡挪蒙的心理学家。心理学家是怎么拿到经济学奖的呢？卡挪蒙假设感性比理性更能够支配人类的行为。所以,说人类是理性的存在是对现有古典经济学正面的挑战。

他通过对模糊判断和决定意识的相关方面进行实验研究，研究出出人类不是理性的存在，而是容易受到感情的影响，下模棱两可的判断这样的结论，从而获得了诺贝尔经济学奖。

虽然希望人类是理性的存在，但事实却是的。

第8节：一切的选择都被情感所决定(1)

一切的选择都被情感所决定

英文单词"effect"作名词用是"感情"的意思。作动词用时有"对……产生影响"的意思。精神的英语是"emotion"，源于拉丁文"emovere"。这个单词是由表示"活动"的"movere"和表示"外界"的前缀"e"组合而成的，包含了"通过外界来表现行动"的含义。这意味着，决定行动的是感情，所有的选择是被感性所左右而不是理性。

判断吸烟对人多有害是理性的。但使人么去吸烟的却是感情。吸烟者们即使知道吸烟有害也会照吸不误。像这样决定自己行动不论何时都是感情而不是理性。少食和规律的运动对身体有好处，很多人即使知道这点也没将它付诸实践。因为人们都喜欢美味的食物，安逸的休息。

人们对自己做出的行动煞有介事提出了理性的依据。然而这种理性的依据不过是使支配我们行动的情感合理化的辅助工具而已。例如，吸烟者们都知道应该戒烟的理由和不得不吸烟的理由，然而跟"会得肺癌"的禁烟理由比起来，他们多会选择"缓解压力"的吸烟理由。这是因为使心情变好支持了吸烟的行为。

想提高职工的业绩吗？想说服顾客吗？想使儿女们变化吗？这样的话首先应该承认所有的选择是被情感所左右的。而且时常要自我询问。

"我给他们的情感上带来了怎样的影响？"

为了改变别人，我们提出的客观的信息和理性的判断并不像想象中的那样重要。因为人们只是在在限制的范围内理性，所有的信息都随着各自的情感从主观上进行解析的。

第9节：一切的选择都被情感所决定(2)

喜欢的话就没必要进行判断了

"我比较叛逆，我认为政治界也需要像自然界里的暴风。"

心理学家洛奇对两个班的学生说了以上的话，据此问了他们正反意见。告诉了其中一个班的学生，这句话是美国第3任总统托马斯·杰斐逊说的。并告诉令一个班的学生，这是俄国共产主义革命家列宁说的话。听到的话虽然是同样的内容，两个班学生的反应却完全不同。

第一个班的学生几乎所有人都对这句话采取赞同态度。然而，第二个班的学生几乎全班都反对这句话。为什么会出现这种结果呢？因为同样的话因为说话人的不同而评价也不同了。对托马斯·杰斐逊有着赞同的情感，对他所说的话也会给与肯定的评价。相反，对列宁怀有否定的感情导致对他说的话也是否定的态度了。

"讨厌那个僧人的话连他穿的袈裟都讨厌。"像这句俗语一样，讨厌一个人的话，便会讨厌与他相关的所有东西。反过来，喜欢一个人的话，对他所做的所有事情也会觉得都还不错了。对某人的感情会延伸到与那人相关联的所有东西上去，在心理学里，这种现象被称为"转移效果Transfer of Affect"。

反对别人的意见时，引用这样或那样合理证据的情况很多。但是，那种证据大部分不过为了使自己的感情合理化、正当化。不管自己意识到与否，实质都是这样的。"我讨厌你，因此我也反对你说的话。"所有的选择都被感情所左右。一切合乎逻辑的、理性的证据都不过是为了使感情合理化。

人们选择会吸引别人的人，抛弃没有吸引力的人。所有的选择背后一定有原因。能够准确把握影响选择的原因的人们无论在何种情况下都能占据有利的立场。

想要对方接受你的意见，没有揣测出对方心意的话，无论说多少好话也是无法说服对方的。无论是说服子女、配偶、上司或下属、顾

客或是投资者，没有什么比引起他们的好感更重要的了。想使别人变化时，在逻辑前先从感性入手吧。因为喜欢的话就没有去判断的必要了。

Stop&Think

Why 为什么用相同的话吸引对方时顾客会点头，而由讨厌的人说出却觉得逆耳呢?

What 想要说服人们变化的话，首先得要认识到所有的选择都是由感情所左右的。我对我的家庭、同事、上司或下属、顾客或客户的感情有哪些影响呢?

How 在人际关系上或商业上，能够接受"喜欢的话就不去下判断了"这样的事实吗？那样的话，从现在开始我的思想上和行动上应该做出怎样的改变呢？34

One more亚里士多德说服别人的三要素

亚里士多德曾经主张说服别人时，要具备Ethos、Pathos、Logos这三大要素。

Ethos 名声、信赖感、好感等信息，在说服人们的过程中起到60%的影响力。

Pathos 形成同感、倾听等亲密感或是激发幽默、恐怖、或怜悯的情感，能从侧面让人动心，从而在说服中起到30%的影响力。

Logos 通过具有逻辑性的证据或是事实的资料使对方的决定变得合理，在说服对方过程中起到10%的影响作用。

成功的说服要经历以下循环过程。首先要博取对方好感，获得肯定的评价（Ethos）。接下来要吸引对方的感情（Pathos）。并且给行动变化的必要性提供Ethos。

第10节：人们常常先看外表

＊人们常常先看外表

在事业上，对衣服的投资和在车上花钱一样重要。

--罗杰·道森

"你应该在穿着上多花点心思吧？""舒服就好了啊，差不多就行了。"像这样，不在意自己穿着打扮的人和很多。因为觉得内在很重要，而外在不是那么重要。事实果真如此吗?

不仅仅是长相，人的穿着也会对人际关系和商业合作造成影响。不久之前，在一家就业网站，对243名企业人力资源主管为对象进行了问卷调查， 结果如下。"进公司面试的过程中，由于求职者的外貌或衣服原因当选或落选。"选择此答案的人数达到了66.7%。因为穿着不仅反映了面试者在面试中的姿态和礼仪，更反映了这个人的态度。

有句俗语叫"人能靠衣衫，马靠鞍。"再平凡的人，穿得漂亮的话也会让人眼前一亮。再者，有句话叫"穿着衣服的乞丐还能讨到吃的,没穿衣服的乞丐连讨饭都讨不着"。说的就是自古以来人们就认为衣着应该干净整洁，这样才会得到应有的礼遇。

第11节：受到的款待因穿着而不同

受到的款待因穿着而不同

电影《可爱女人》中的女主角茱莉亚·罗伯茨传着破旧的衣服去高级服装店遭到了店员的冷遇。然而，几天后穿着高档衣服再次光临这家店，店员的态度却180度大转弯。虽然说外表不重要但是实际上我们经常通过外表来判断别人。教育程度、家庭环境、身份、甚至性格都通过这个人的衣服来判断，这样的情况很多。

人们通常在遇到一个人的2到3分钟内对此人形成第一印象。这时，人们获取最重要的信息便是这个人的外貌和衣着打扮。虽然听起来有点夸张，但一个人所穿的服装甚至能影响到判断他是否是一个正直的人。

随着穿衣的不同，对这个人正直性的评价也就不同，事实上有这样的研究。心理学家威曼在公用电话的硬币返还口处预先放下了硬币。实验者在电话亭附近暗中观察，当人们在结束通话后把硬币放进自己的口袋时，他便走向打电话者，并且问道。

"我的硬币刚才忘在这了，请问您看见了吗？"

此时，实验男助手们的衣着是打着领带穿着西服，或是提着快餐盒穿得很破旧。实验女助手们都穿着光鲜的正装外套，或是旧衬衫和裙子。对200名实验者的观察结果，把硬币返还给穿正装的助手们的情况，是把硬币返还给穿着破旧的实验助手们的两倍多。

服装改变的话评价也会不同，这是有重要原因的。因为服装的不同，我们的态度和行为也会变得跟自己的服装相配而变不同。平时文雅斯文的人穿上军服的话，行为举止也会变得不同。整洁的衬衫配领带，穿着这样整齐的正装时，和不修边幅，穿着短裤，拖着拖鞋穿行时，不仅姿态不同，就连说话的用语和口气也会不同。我们的装束不仅仅会改变看到我们的人们，对我们的评价，也会对我们自己的态度造成影响。

想要说服别人的话，先注意一下自己的穿着吧

"我忘带钱包了，能借我一点钱坐公车吗？"大家曾经遇到过这样的人吧。穿的不错的人和衣衫褴褛的人向你借钱，你会把钱借给谁呢？

毫无疑问，被衣着整齐的人更容易说服。在美国的德克萨斯州曾做过这样一个实验，通过这个实验得出衣着端正的人们更具有蛊惑,煽动性。

布莱克等几名心理学家们让穿着正式的男助手们和穿破破烂烂的工作服的男助手们，无视交通规则横穿马路。实验结果令人惊讶。当一名穿着破旧的助手无故横穿马路时，只有4%的人们跟着他。然而，当穿着整齐的助手在违反信号灯横过马路时，有多余刚才4倍的人跟在他后面横穿马路。

对于服装人们的反应几乎是无条件反射。所以监狱里才有那么多通过穿医生的白大褂、警服或是军服来冒充别人的诈骗犯。

心理学家威曼做了一个实验，证明了通过权威的服装能使人变得像羊一样驯服。他采用的实验步骤很简单，让年轻的助手在路上，对经过的行人让他们丢垃圾或是命令他们在对面站立一小会儿等，对行人们发出这样一些荒唐的指示。

一次让助手穿着普通的衣服发号施令，其他时候让助手穿着警服。让助手穿普通衣服发出指示的话，人们不仅不会按他的指示做，甚至会把他当作不正常的人。但是当助手穿着警服发出指示时，意外的是，很多人都会照着他的话去做。根据象征着权威的服装的不同人们的态度和行动也会发生变化，象这种现象在心理学里被称为"权威效应Authority Effect"。

第12节：不要把人误会为神

不要把人误会为神

经调查发现，发型也是不亚于长相和穿着，对人的印象起着重要的影响。耶鲁大学心理学教授玛丽安·拉弗朗斯博士在《第一印象与发型》这篇论文中提出，发型会给人先入为主的印象。例如，留着端庄俏丽短发的女性，给人自信以及充满活力的印象，而有着一头长长金发的女性看起来就很性感而且富有。

男性的情况，侧分发线，头发中等长度的男子给人充满智慧、家境富裕的印象；留着长长马尾辫的男子则让人觉得他四肢发达头脑简单。这篇论文的结论就是随着发型的变换给人的第一印象也是迥然不同。

认为胡乱随便穿衣也无伤大雅的人很多。只是追求方便，对生活采取得过且过的态度也没关系。即使是做起事来随心所欲的人也没关系。但是，要对自己的外表花些功夫。

每天都穿着同样款式的衣服，便很难让周围的人发现你的魅力。穿着与职场的氛围和上司的喜好截然不同的衣服上班；穿着不考虑对方的年龄和职位的衣服去见客户；穿着鲜艳去参加葬礼，这样的人是无法获得自己想要的。应该懂得在吸引别人时应该打扮的适合不同场合。

没有人说通过穿着和发型来判断一个人，但是，无论是谁在评价别人时，都会先观察他的外形。因此，对自己的衣着也要花点心思。因为外表而失去展现自己内在的机会是多么可惜的一件事啊。从踏进门内的一瞬间我们的穿着打扮就给对方提供了大量的信息。

第13节：基本的装束，请考虑TPO！

基本的装束，请考虑TPO！

1. Time（时间）：考虑一下时间吧

2. Place（场所）：考虑一下场所和见面对象吧。

3. Occasion（情况）：考虑一下状况和自己的角色吧。

只凭借外表来判断一个人是不成熟的表现。但是，世上却充满着这样种不成熟的人。认为内在比外表重要的人谨记着这样的话。"虽然神看的是你的内在，但人们先看到的确是你的外表。"不要把人误会为是神。内在固然重要可是外表也不容忽视。因为外表是内在的另一种表现。

Stop&Think

Why 在人际关系之中，注重外表的理由是什么？我的外貌给人们传达了怎样的信息?

What 给良好印象和信赖感的人和给人印象不怎么样的人，对他们的衣着和发型特点进行比较，会发现有什么不同呢?

How 发型、服饰、鞋子等，我的外形应该向哪方面转变？43

One more这一次所有人都相信了他

我相信小王子曾经生活过的星球叫B612号小行星，并且据有大量的证据。1909年，一位土耳其天文学家曾经在望远镜里捕捉过到它一次，也仅只有那一次。当时，他向国际天文学会精彩地证明了自己的发现。然而，因为他所穿的衣服使大家都不相信他的话。所谓成年人都是这样的。

当时，土耳其的一位独裁者要求国民们如果不穿洋装的话就对他们判处死刑。这件事对B612号小行星的证明对到了帮助作用。这位天文学家在1920年，穿了一身非常得体的衣服，再次证明了自己的发现。于是这一次所有人都相信了他的话。

--节选圣埃克苏佩里的《小王子》

第14节：物以类聚

*物以类聚

我们喜欢跟我们相似的人。

--D.巴音

我为了去参加一个演讲搭上了开往光州的火车。看起来坐在我前面的两名五十多岁的男人开始了交谈。

"您是去哪儿啊？我要去光州。"

"我也要去光州。您住在光州吗？"

"我以前住在西石洞，但是现在不住那儿了。"

"真的吗？我曾经在西石洞读高中，真是幸会啊。"

他们买来啤酒和下酒菜，不一会儿就熟识起来。如果他们两人的对话按如下方式展开，情况就会完全不同了。"我要去光州，请问您要去哪儿？""我要去二里。""我原来曾经在二里工作过，您也住在那儿吗？""不是，这是我第一次去。"

第15节：彼此相似的话就会有好感

彼此相似的话就会有好感

与类类相从同义的词有同气相求。意思是风度和志向相同的人们会寻找同类聚在一起。关系亲近的人们之间不仅喜好、生活环境、嗜好，习惯，甚至连出身学校、地域、宗教信仰等都相似。因为同类意识是人们喜欢上对方的重要原因。

即使是陌生人在同乡、同学、同族的圈子里，也会变得要好起来。还有网络上的爱好者的群，同好会等，即使是第一次见面的人们，也像十年来的知己一般马上变得亲密起来。像这种对和自己有着共同点的人有好感的现象被称为"相似性原则Principle of Similarity"。

对美国新婚夫妇的调查结果显示，99%以上的夫妇们是相同人种，94%的夫妇具有相同的宗教信仰。而且连教育水平、经济背景甚至于身高和眼睛的颜色等体态特征都相似。青少年的情况也是一样，最要好的朋友和自己的年龄、人种、教育目标、政治理念及宗教信仰都是相似的。

相似性原则对青少年的胡作非为和服用药的一些行动也能做出解释。心理学家卡尔·罗杰斯的调查结果显示，大部分吸烟、酗酒、婚前性行为及吸食大麻的青少年们，他们的朋友也具有类似的行为习惯。人们在接受相同内容的委托时，也习惯接受跟自己相似的人的委托。心理学家埃米斯·沃勒让嬉皮打扮和穿着正装的助手们来到大学校园，向学生们借用来打电话的10美分。三分之二的大学生会把钱借给和自己打扮相似的人。但是，如果遇到跟自己不是一种穿着风格的人的拜托，一半以上的人们会拒绝。

类类相从，同病相怜

"类类相从（同类的人会聚在一起）"，"同病相怜（因有同样的遭遇或痛苦而互相同情）"，""这些话都说明了人们喜欢和自己有共同点的人。

为什么我们喜欢和自己有共同点的人呢？有几条理由。第一，无论是谁只要和我们有着相似的行动的话，就会觉得我是"正确"的。我们确定了自己是正确的话心情就会变好，人们对于让自己心情变好的人自然就会有好感。第二，对于有着相似态度和喜好的人，更容易揣测他的行动。我们和比较好揣摩的人在一起会感到压力较小。第三，讨厌和自己相似的人的话就意味着讨厌自己。所以，人们喜欢与自己相似的人。

与自己相似的人亲近还有别的理由。因为人们对跟自己没有共同点的人会觉得反感。心理学家们把这称为"互斥假设Repulsion Hypotheses"。鸡和猴子等许多动物对和自己不同的，特别的个体出现时，有强烈的排斥倾向。因为个体生存和种族保存的必要性才能得到物种进化。

人类也有着同样的情况，人类具有对跟自己不同的人怀有敌对情绪的遗传基因。这是因为集团凝聚力和纽带感的强烈所致。这种倾向从小孩子身上就能观察到。对跟自己不同，说话结巴或走路一瘸一拐的小朋友，小孩子通常会捉弄、欺负他们。

第16节：我也跟你一样……

我也跟你一样……

相似性原则在市场营销领域也起着非常重要的作用。推销员就是利用相似性原则来赢得顾客的好感。例如，在推销化妆品时，会对干性皮肤的顾客这么推销"我的肤质也是干性的，所以用了这个……"。"我跟您一样也是……"通过这么说，从共同点着手，会更加容易说服顾客。

明智的活用类似原理对应付危机状况也颇有帮助。印度尼西亚的麦当劳就是利用相似性原则避开了反美示威队伍的袭击。他们为了防范示威队伍的袭击，让麦当劳的服务们没有穿上麦当劳制服，而是穿上印度尼西亚的传统服装。

想要跟谁结成良好的关系的话，应该首先寻找和他的共同点。然而，也有些人在遇到别人时，努力找出跟别人的不同点。对别人说"西海岸的夕阳，真是美丽极了。"，结果对方回答"我连度假村海边的夕阳都没见过呢。"像这样抓不住对方的特点，自然也就找不到跟别人的共同点了。所以，人们对这类人常常是敬而远之。

爱自寻烦恼的人首先找到的是不同点。相反，追求和谐的人首先看到的则是共同点。他们因为能够抓住重点，无论遇到谁都能找到共通点，很容易与人相处。因此他们无论去哪里都会受欢迎。

与人交谈时，能够很容易找到和自己具有共通性的人

1.具有便通性，容易找到共鸣。

2.在发生纠纷时，容易相处解决办法。

3.无论去哪里都受欢迎，无论遇到谁都会得到礼遇。

了解罗斯福故事的人会惊讶于他的博学。他在要会见某位客人时，会提前了解这个人的职业和喜好，以及调查他所感兴趣的书籍和资料。要知道通过准确掌握对方的心理的方法来寻找共通性是很重要的。

热情的夫妇能够一起度过愉快的时光是因为有着共同的兴趣爱好。父母与子女能够一起亲密的畅谈是因为有共同的话题。想要拥有圆满的人际关系先要找到和对方的共同点。如果没有的话，从现在就要开始制造。例如，对方喜欢宠物狗，你就要去了解一些有关宠物狗的知识。并且应该把它作为话题。"我也跟您一样……"这样说的话，会更进一步拉近和对方的距离。

有很多父母对孩子这么说，"爸爸跟你这么大时，可不是这样的"、"妈妈从来不会因为这种事受到斥责的"，但这种话通常没什么效果。这么说效果会更好，"爸爸在上学时也很讨厌学习呢"、"其实，妈妈小时候也经常挨骂的"，孩子们反而会比较听这种父母的话。

Stop&Think

Why 人们为什么会喜欢跟自己相似的人而不喜欢跟自己有差异的人呢?

What 试着找出一名能够找到共同点，很容易跟别人打成一片的人。将他和不如他的人相比，看看有什么不同?

How 想运用类似原理来改善与家庭或同事的关系，我应该怎样做？52

第17节：经常见面能够加深感情

＊经常见面能够加深感情

我们对某人熟悉了之后，在不知不觉间我们也会喜欢上他。

--罗伯特·西奥迪尼

1889年3月31日，法国巴黎迎来了法国大革命100周年,就建造了世界博览会的标志性纪念物埃菲尔铁塔。这座塔的修建计划和设计图在刚发表时，就给当时的文人、画家及雕刻家们留下了很肤浅的印象，而使得他们惊讶万分。数万名的市民们参加了反对埃菲尔铁塔建设的示威游行。因为这个由250万个螺丝钉将一万五千余个金属雕塑连接起来构造而成的，高320.75米，重达7千吨的钢筋建筑物与，巴黎古意盎然的浪漫氛围完全是格格不入的。由于市民们的反对太强烈，法国政府决定在20年后强行拆除这座建筑。

肤浅而丑陋的建筑物成为了巴黎的贵妇人

埃菲尔铁塔建成后，诗人魏尔曾说"不想看到丑陋的埃菲尔铁塔。"并且连铁塔周围也不愿去。在蒙梭公园里建筑的小说家莫泊桑的铜像，因为看不下去埃菲尔铁塔，而背对塔而立。为了拆除埃菲尔铁塔还发表了"300人宣言"。过了20年到1909年时，虽然拆除铁塔的呼声又开始变得激烈起来，却因为塔顶的电波放送装置而保留了下来。就这样，拆除铁塔的呼声渐渐的平息了。到了100年后的今天，埃菲尔铁塔已经成了巴黎的象征，没有埃菲尔铁塔的话巴黎就没有了象征。

埃菲尔铁塔现在已经不是过去那个肤浅而丑陋的建筑物了,而成为了令法国人民最为自豪的巴黎贵妇人.巴黎市民们的思想为什么会发生变化呢?因为高度超过300米的铁塔,不管是他们愿意或不愿意,一睁眼就会映入眼帘。就这样市民们慢慢对铁塔产生了感情，慕名而来的参观铁塔的人也渐渐变多了。仅2004年一年，来法国旅游的观光客就超过了2500万人，一跃成为世界第一旅游大国。来法旅游的游客们表示，埃菲尔铁塔将成为他们的首选旅游胜地。

巴黎市民们每天都会看见埃菲尔铁塔，因此慢慢对它有了感情。像这种看久了就会产生好感的现象被称为"简单暴露效应Mere exposure Effect"或是"埃菲尔铁塔效应Eiffel Tower Effect"。

第18节：看久了就会产生感情，相处久了就会变得亲密

看久了就会产生感情，相处久了就会变得亲密

第一次看到觉得很别扭的广告或是商标品牌，看久了就会觉得没那么糟糕了。第一次听觉得不怎么样的流行歌曲，听多了就会觉得很好听。明星的人气和他在电视上出现的频率有着密切的关系。经常在电视里出现的明星，人们对他会更有好感，人气就会更高。这种简单暴露效应在选举中也显示出来。

选举时，选民会把票投给谁呢？没有特殊原因的话，他们一般会选择自己最熟悉的候选人。最近电视综合新闻主持人和新闻播音员们开始纷纷投身于政界。每逢大选时节，各党派便积极的拉拢他们的加入。为什么会这样呢？因为他们具有广被人们熟知的优势，当选可能性很大。

心理学家????利用照片试验，对简单暴露效应进行了证明。他给大学生们看了一些陌生人的照片，并对他们说这次实验名为"对某种视角性的记忆的研究"。当然实验的目的与说明不同，而是为了证明看照片的频率和对此人好感度的关联性。随着给大家看照片次数的递增，1次、2次、5次、10次、25次，让大家对照片中的人物作出评价。研究结果是怎样的呢？跟预想的一样，随着看照片次数的递增，对照片中人物的好感度也随之增加。

对某栋公寓的居民进行调查，问他们觉得怎样才能和别人亲密相处。结果表明，两家的距离是决定亲密程度的最为重要因素。以住校的大学生为对象的调查研究也显示出了一样的结果。以住校一年的大学生为对象，对他们的交友方面进行调查。发现比起住同一层的同学，住同一间房的室友，关系要更加要好。

距离越近就越要好的现象被称为"邻近效应Proximity Effect"。邻近效应虽然是自然现象，但被认为利用的情况也不在少数。

我的一位朋友曾经利用邻近效果，成功地追求到了他喜欢的一位女孩子。在开学时，他对一位女孩一见钟情。从那之后，每天上课他都会坐在那个女孩附近。不仅只是坐在她附近，还常用眼神跟她交流，但就是不说话。后来在学期末，他向她告白了，并且被接受了。如果是在一开学初就向她告白，十有八九是会被拒绝的。

第19节：不要等到有事时才来联系,保持经常见面

不要等到有事时才来联系,保持经常见面

经常见面会加深感情,经常看到就会喜欢。经常见面好感度会增加是普遍现象。但是，越看越讨厌的人也存在。因为单纯曝露的效果和临近效应在只是在印象形成初期有着正面的效果，如果遇到一个令人厌恶的人，越见面反而会越讨厌他。

心理学家普尔曼通过简单的实验证明了这个事实。他给人们看了3张照片，他们分别是有才能的科学家（正面人物）、普通人（中性人物）以及罪犯（反面人物）。每张分别给他们看了1次、5次、10次，然后让他们对照片主人公作出评价。

研究结果，对正面人物的好感随着看照片次数的增加而递增。中性人物的好感度也是如此，而对反面人物的评价则是随着见到次数的增加而好感下降。

这样的调查研究结果给了我们启示。第一、要想和谁增进感情的话就经常跟他见面吧。第二、尽可能的接近他吧。第三、在这过程中不要引发不愉快的心情。

想要经营好商业，经常与顾客接触是比什么都重要的。而且要给他们留下良好的印象。想要子女听话的话，就要多花时间跟他们在一起。并且不要伤害他们的自尊心。想要和配偶生活和睦，就要经常沟通，但不要引出令人不快的话题。

随着成长会认识越来越多地新人。但是，见过一次面后就中断联系的话，无论印象再怎么好，也不会在有交集了。但是，也不是经常见面就能使和对方的关系得到良好发展的。也有不想跟对方联络，不想跟对方继续见面的时候。主要是如下这样的人。

平时没事时连一通问候电话都不打，只在有困难的时候跟你套近乎的人；过的很好的时候一声消息也没有，郁闷的时候就打来电话诉

苦的人；只在自己需要帮助时来联系的人；只有在需要推荐和介绍的时候才来问候送礼的人。世界上没有人会喜欢这类人。

这一类的人只有在有关自己利益的情况下才会来。需要的时候装得比谁都和你亲，没有什么事的时候就毫不理睬装作不认识一样。别人跟你的感情有多深是看他在什么情况下跟你联系，观察在没什么事的平时对你是何种态度。其他人也是通过同样方式来评价你的。

只有需要帮忙的时候找来，跟你套近乎，这样的对你好并不是发自内心的。想跟谁保持良好的关系，就要从平时做好。在对方联系你之前，先跟他联系吧。不要等到需要的时候，平时不时地也问候一下吧。见面困难的话，就发封简单的邮件问候吧。看书和新闻时，发现有对方感兴趣的内容的话也发给对方看看吧。

Stop&Think

Why 人也好，物也好，只要常看到就会增添好感。然而经常看到却更生厌恶的情况也存在，这种情况存在的原因是什么呢?

What 只在有事的时候来联系你的人和没事时候也常和你保持联系的人，幽深那么不同呢？如果对自己来说很重要的人，但有一段时间没联系了，他会是谁呢?

How 电话、信笺、贺卡或是邮件、短信等，找一下跟他取得联系的方法吧。并且把想对他说的话，现在立刻转达给他吧。

第20节：改变称赞对方的方式，能改善关系

＊改变称赞对方的方式，能改善关系

改变称赞别人的方式、次数，自己的生活也能得到改变。

--大卫·弗里曼特尔

不知道大家是否认为，在见到有魅力的异性，想要赢得他的好感时，最有效的方法就是一直称赞他。实际上这么做并不想想像中的那么有效果。有一个实验曾经灵巧的证明了有比这更有效的方法。

心理学家艾隆斯和琳达让明尼苏达州大学的80名女大学生窥听了别人对自己的描述。然后根据说的话，评价对这个人的好感度。

在第一种条件下，一直用"给人聪慧的、口才好的良好印象"这样的话来称赞自己；61第二种条件是，用"不聪明，笨嘴拙舌而且肤浅"这样的话从头到尾的抨击自己；第三种条件是，采取先贬后褒的方式，先批评后夸奖。第四种条件是，说的内容与第三个前提里的一样，只是调换了顺序，先称夸奖后批评。

第21节：在称赞之后泼上一盆冷水

在称赞之后泼上一盆冷水

窥听的人们在哪种条件下觉得印象最好呢？不知道大家是不是选择始终如一进行称赞的第一种条件。但结果却是，先开始对自己进行否定，然后再对自己进行肯定的第三种条件下，介绍自己的人最受欢迎。结果为什么是这样呢?

按常理来说，对自己进行始终如一称赞的人应该会最受到好评的，可事实却不是如此。有如下一些原因。第一、听了很多好听的话之后就会听腻了，所起的效果也会急剧下降；第二、反复一直称赞的话就会有失实的嫌疑，让人对所说的话失去信任；第三、对于无论见到谁都是一味称赞的人来说，赞美只是一种习惯而已。

以赞扬开头，批判结尾的条件，是得分最低的一种状况。然而，以批评开始，肯定结束的情况却是四种条件里得分最高的。有趣的是这两个条件的内容都是赞美和批判,只是调换了顺序而已。然而，得到的评价却完全不同的原因是什么呢?

很多人说话就是这样，开始还好好的，听到后面，心情就会很糟糕。"金代理，这次的业绩很不错啊，可是……"很多父母也是这样，虽然是称赞孩子，却使他们感到挫败。"这次期末考试平均成绩提高了不少呢，但是你的数学成绩是怎么回事？"

在称赞之后泼上一盆冷水的话，原本心满意足的心情马上就变得糟糕了。像这样的话，即使是充满真心诚意地夸奖，也会使被夸奖的人对称赞是否出自真心而产生怀疑。为什么会这样呢？因为抱着得到肯定的期待，却被看到了否定的行为，心情会更不好了。像这种某种行为与期待产生差异时，心情变得更糟糕的现象被称为"打破期待效应Expectancy Violation Effect"。

一开始称赞到后面却批评，跟把爬上树的人摇下来似的，开始的时候说好听的，后来说让人不快的话，就跟把送出去的东西，再要回

来似的。

另一方面，先指出否定的部分，然后以赞扬收尾，就像给伤口涂上了一层伤药一般。"金代理虽然工作不是很出色，但仔细观察却是一个很执着的人呢。"

批评之后，再以称赞结束这样就好多了。出示具体的依据会更添神秘性。要批评某人的话，最后一定要以肯定结尾。无论何时,结尾比开头更重要。

第22节：小小改变一下，赞美效果大不同

小小改变一下，赞美效果大不同

人们常常喜欢称赞自己的人，即使别人只是嘴上随便说说。但是并不是所有称赞都是有效果的。有时听到赞美心情也没有变好，有时，小小的夸奖却能让人心情舒畅。这是因为称赞方式的不同所起的效果也就不同了。

称赞要具体。比起"做得好。"这样模棱两可的表达，"你的企划案做得很简洁而且很有说服力，并且在这句里……"像这样，具体的说出了什么事做得好，效果会更好。

一般来说，人们通常对夸赞自己的话是深信不疑的。但是同样称赞的话，反复听多了，难免会怀疑。称赞别人不要重复，尽量简洁。真心而简洁的赞美话语，会让人留下更深刻的印象，让人久久难以忘怀。

在称赞一个人的时候，比起当面夸奖，在第三者面前夸奖他要有效得多。在第三者面前说称赞他的话大部分会传到本人的耳朵里。虽然当面的夸奖也不错，从别人的嘴里听到赞美自己的话，心情会更好。因为当面的夸奖可能只是嘴上随便说说的，但从别人嘴里听到的赞美就没有这种可能了。

而且，从别人那里听到的赞美，既能满足自己的欲望又能满足自己的虚荣心。不仅如此，间接的听到赞美有种被两个人夸奖的感觉，比起直接的赞美更具几倍效果。

把赞美的当事人话传达给他周围的人，是有效的称赞方式之一。极力称赞自己的子女，子女从而会感受到的心意。对自己的子女、配偶、亲友以及周围的人的称赞，比想象中的要重要得多。

对于跟自己有利害关系的人，进行预料中的赞美，并没有多大效果。因为即使是出自真心也会让人觉得动机不纯。而且，不仅在平时，在令人意想不到的状况下称赞别人效果更好。再者，比起对自己

所拥有的物质的赞美，人们更喜欢对自己的态度或才能有关的称赞。比起"衣服真帅气"这样赞美的话语，"感觉相当敏锐呢"这样的表现是更为简练的称赞。

有许多人在想夸赞自己的子女或是属下时，却难于表达。因为他们只是重视结果而已。想要通过称赞把他们导向更为出色的状态的话，就要了解他们正在好转的状态，肯定他们努力的过程。相比于在结果中得到赞赏，在过程中受到的肯定更能够振奋人心，让人燃起斗志。

称赞不仅仅是说出对方的优点和长处。称赞的表现方式随着对象和情况的不同，而需要变换。比起客观的评价和判断，真实地传达出自己的感觉更为重要。

电影《尽善尽美》中的男主角杰克·尼科尔森，是一个具有强迫症的著名小说家。即使写着歌颂爱情的小说，但因为过于毒舌，导致他到哪都不受欢迎。只有他经常光顾的那家餐厅的服务员海伦·赫特能忍受他。被她的宽容和热情所感动的小说家，终于向她求婚了。女主角在剧中说，想从自己深爱的男人嘴里听到称赞自己的话语。

第23节：尽善尽美的称赞

尽善尽美的称赞

女：请用一句话来称赞我。

男：我在精神上虽然有点问题，但不久前已经开始了吃药了。听说吃了药会好一些。

女：这算什么称赞啊?

男：因为是你把我变成了更优秀的男人。

女：这才是对我的最高赞美。

杰克·尼科尔森对女主人公优点的直接称赞，在片中一句也没有。然尔女主角为什么说这是她听到过的最高称赞呢？因为杰克·尼科尔森是由于她而产生了想变化的动力，直接的传达了他对她的感情。

善于肯定别人，善于发现别人的优点，发自内心的去赞美别人吧。即使是一句赞美的话语，也要使它与众不同、独具特色。稍稍改变一下称赞方式就会使我们的生活发生巨大的变化。

Stop&Think

Why 在称赞之后再泼上一盆冷水，为什么心情会变得糟糕？听到最后是以称赞结束的话语，为什么心情会变好？我属于哪一种称赞别人的类型?

What 在我听过的赞美中，印象最深刻的是哪句？它的特点是什么?

How 身边有想要称赞的人。把对那人的赞美试着转达给第三个人，将要传达什么样的内容，什么时候，怎样传达呢?

One more 七条令人感动的赞美方法

1.不要笼统，而要详细具体的称赞别人。 通过具体的依据来确切的称赞别人，会使别人对你的信任倍增。

2.找出对方本人都不知道的优点来夸奖他。听到这样的赞美，对方心情会倍感舒畅，并且感叹你敏锐的观察力。

3.公开的或通过第三者来传达对他的肯定。在别人面前听到的赞美或从第三者那里听到的赞美，高兴的心情和自负心会持续更久。

4.通过不同的方式来称赞。与众不同的内容通过不同的方式来表达，会让你成为特殊的人被牢牢记在脑海里。

5.不仅要称赞结果，更要称赞过程。不过关注结果，而对过程的称赞会使对方更加奋发。

6.在预料之外的状况下称赞别人。在受到批评的时候，指出问题后再以称赞结尾，效果会好得多。

7.寻找多种多样的赞美方式。时常用语言、信件、短信来传达对别人的赞美。称赞手法多种多样才会让人对你印象深刻，难以忘却。

第24节：大家喜欢聚集在喜笑口常开的人身边的理由

＊大家喜欢聚集在喜笑口常开的人身边的理由

我发现相对论的秘诀是，

从小就重视笑容。

----阿尔伯特·爱因斯坦

对一家百货商场的职员为对象进行问卷调查,位居喜欢的上司第一位是"人性化的，并且具有幽默感的人"。对男职员进行的，"喜欢什么样的女同事？"这一问题的调查结果是"带着灿烂笑容的女生"位居第一。对某所重工业公司的员工们作调查，问"最模范给人印象最好的员工"是怎样的，"常常面带微笑的女职员"这样的答案高居榜首。

为什么比起新闻，更小孩子们喜欢喜剧呢？因为，喜剧里会出现很多有趣的人。为什么比起政客们，人们更喜欢艺人呢？因为政客们的表情千篇一律的死板，而艺人们常常是笑容满面的。人气很高的喜剧和脱口秀节目中的主力明星都并不一定是具有帅气的外表，但他们总是面带笑容并且给大家带来欢笑。

第25节：具有幽默感的人，走到哪里都会引人注目

具有幽默感的人，走到哪里都会引人注目

富有幽默感的人，无论在哪里都会受到欢迎。跟他们在一起的话不管做什么都很开心。因此，在他们周围常常是笑声不断，走到哪里都备受瞩目。给别人制造欢笑的人们具有磁石一般的吸引力。无论做什么事都更容易得到其他人的帮助和支持。所以他们成为领导者的可能性就越高。

女人们在跟陌生的男士交谈时，比起深沉的男士来，她们更喜欢开朗面带笑容的男士。理由是因为他们很有趣，因为这个理由，爱着这个男人的女人也很多。实际上，很多风趣的男人跟不怎么风趣的男人比起来，经济能力更优秀，社会地位也更高。

甚至于，在遭遇婚外恋时,常常笑容满面的男人也更容易得到原谅。希拉里·克林顿在得知比尔·克林顿的婚外恋情时，曾坦白说，恨不得扭断他的脖子。并且补充了一句"即使是那样，那时我仍旧留在他身边的理由是，没有人像他一样能够让我开怀大笑。"

在危急情况来临时，没有什么比用幽默来解决危机更有效了。知名的苏联犹太人人权活动家夏兰斯基，1977年，苏联政府因怀疑他是美国间谍而将他逮捕，并判处他到西伯利亚劳改13年。

从地狱一般的监狱里逃脱出来回国后，他是这样回忆过去的牢房生活的。"我所经历的最大痛苦是对死亡的恐惧，然而对待威胁和死亡唯一的方法就是笑对它们。在自由的时候，幽默似乎是可有可无的奢侈品，但在监狱里，幽默却是我唯一的武器。把他们逗笑的一瞬间，我便得到了自由。"

在危急的状况下，最先消失的就是微笑了。但是在怎么笑也笑不出来的情况下，也有些特别人能不忘幽默和笑容。我尊敬那些特别的人。

想要培养幽默感的话，首先就要认识到幽默和微笑的价值。其次，对其他人要热情宽容，从僵化的思考模式中解脱出来，学会变通的思考。与常看喜剧节目具有幽默感的人多做近距离接触，也对培养自己的幽默感大有帮助。

具有丰富幽默感的人们

1. 会像磁石一般吸引着周围的人，并具有相当高的人气。

2. 就算犯了错也容易得到别人的原谅。

3. 在危急状况下能够应对自如。

第26节：笑容是会传染的

笑容是会传染的

"我有什么办法能让大家笑呢"这么想的人很多。即使这样，也没必要气馁。没办法让大家校的话，就自己笑吧。相比于具有幽默感的人，人们更喜欢见到自己都笑脸相迎的人。特别是男性们，比起搞笑的女性，他们更喜欢长带着灿烂笑容的女性。站在男性的立场上来看，具有幽默感的女性会在适当的时候对男性的话回应微笑。

人们为什么喜欢笑容灿烂的人呢？因为跟这样的人在一起，心情也会受他的影响变得好起来。事实真的如此吗？

看到别人在钉钉子时，不小心用锤子砸到手指的时候，我们通常会如何反应呢？我们的手指虽然是好端端的，但目睹这种情况，我们的脸也会抽搐一下。有的人看到我们对我们柔和一笑的话我们会怎么反应呢？我们也会回应的一笑。虽然瞬间把握是一件困难的事，但是可以看出，人们都是习惯模仿对方的感情。

看到别人阴沉的脸色，自己的心情也会随之变差；看到别人明朗的表情，自己的心情也会跟着振奋起来。人们之间的感情是会像传染病一般创传染的。像这样一个人的感情状态传达给其他人的想象叫做"情绪感染Emotional Contagion"。跟笑口常开的人一起，因为心情会变好所以人们都喜欢他们。笑容就像传染病一样，但是是对身心都有帮助的病，是给人与人之间粘上强力胶的病。

不喜欢笑的人的理由是，觉得没有事情可笑。他们认为感情是由内向外发出的。比如像这样，"心情不好，所以我不想笑。"然而，感情和表情的关系并不一般。有了令人开心的事，笑一笑，笑了心情会变得更好。

大脑里的表情控制中枢和感情控制中枢相互连接，并且相互影响。所以即使是故意挤出的一个笑容，也会发生跟真心微笑具有同样效果的化学反应，结果就是心情真的变好了。

像这种感情跟着表情变化的现象，心理学上称为"面部回馈理论 Facial Feedback Theory"。我们不是因感到幸福才笑，而是因为笑而变得幸福。

第27节：减少笑声的原因，应该多笑的理由

减少笑声的原因，应该多笑的理由

根据美国斯福坦医科大学的威廉·普拉伊博士的调查结果表明，6岁的幼稚园小朋友们平均每天笑300次，而成人后减少到其中的二十分之一每天只笑15次了。

有句俗话叫做"一怒一老，一笑一少"，还有句话叫做"笑门万福来"。意思是说，笑口常开会带来好福气。然而我们身边不爱笑的人却很多。为什么长大成人后笑的次数反而减少了呢?

因为长大成人后，压力也跟着增加所以笑声自然就减少了。但是还有比这更重要的理由。因为随着年龄的增长，我们学到的对笑，大多是否定的态度

"笑什么，你很闲吗？""一点用也没有，笑什么。""别嬉皮笑脸的。"这样的话听得多了，孩子们就知道到随心所欲的笑是不可以的。长大成人后，怕自己看起来太肤浅也不敢随意笑。因为从小就学到笑是让人觉得不稳重的行为。

然而，像"伸手不打笑脸人"这样的俗语一样，人们很难拒绝一个带着微笑的人的请求。因为微笑向对方传达了三条信息：1、你很好。2、跟你在一起很开心。3、见到你很高兴。所以，我们喜欢见到我们面带笑容的人。

有的顾客板着脸要求退款。"不好意思，我想要退货，没有发票。"反过来，有的顾客会带着微笑这样请求道："不好意思，我不小心弄丢了发票，还可以退货吗？"谁会更容易的得到退款呢?

据美国的一个统计资料显示，高速道路上，因为超速行驶而开罚单的，跟男性比起来，女性要少得多。为什么会这样呢？是因为男性警官们对只对女士们网开一面吗？实际上是因为，女性司机和男性司机的态度不同。一般被开了罚单的男性通常脸上带着一脸不爽的表

情。然而女性们跟男性比起来脸上通常都是带着歉意和后悔的微笑。而且，会温言软语的说明超速的原因。

需要改变的并不是带着笑容的表情，还要改变自己的行为，改变自己的感情，连想法都要改变。带着严峻的表情，闭上眼睛试试看。睁开眼睛后，感觉一下自己的思绪、精力和感情。然后，带着微笑再次闭上眼睛，睁开后感觉到自己的思绪、精力和感情，有什么不同了吗?

微笑的效果不仅看得到而且还听得到。接电话的对方如果是带着微笑的说话的话，不仅声音的大小、声调的高低不同，说话的语速也不同。即使通过眼前看不到的微笑，我们也能影响到别人。

对别人微笑的话，别人也会对你还以微笑。微笑跟飞镖一样，是这个世界上无论何时都可以看到自己的镜子。比以前多笑一笑，我们的生活会比现在更就轻驾熟。

Stop&Think

What "笑门万福来"这句话是怎么来的? 带上笑容，我们的思维和行动会有什么不同?

How 暂时合上书，照照镜子吧。看看现在"我"的脸上是什么样的表情，传达了什么样的信息?

Why 具有幽默感的人在令人不快的情况下也能找到快乐的事。回忆一下最近令自己心糟糕的一件事，试着想想在那件事中有没有有趣的地方。

第28节：One more 它是什么？

One more 它是什么？
不用花很多钱却可以得到很多。
把它赠与别人自己却不会因此贫穷，
别人却会由于得到了它而变得更加富有。
即使是一瞬间，对它的记忆却停留在永远。
无论多么富有的人也会想要拥有它，
无论多么贫穷的人也不会没有它。
它能够使家庭和睦，
它能够使事业进步，
它能让友谊变得坚固。
能给疲劳的人带来力量，
能给沮丧的人带来勇气，
能给悲伤的人予以安慰，
能给烦恼的人予以解药。
它无法用钱买到，更无法从别人那里窃取。
-- 拉比.S.R.

第29节：放弃肢体语言的话，也会失去别人

＊放弃肢体语言的话，也会失去别人

动物们善于读出细小的肢体语言，

因为这是他们的生存方法。

--???? ????

带着一脸温柔表情的女人将头轻轻的倚在男人的肩上，娇嗔道："我讨厌你。"男人会怎么理解呢？父亲深情地凝视着自己的儿子，说道："在这世界上，爸爸最爱的就是你了。"儿子的感受又是怎样的呢？

实际上在对话中，话的内容有多重要呢？心理学家艾伯特?麦拉宾经研究得出，在对话沟通中，对话内容仅占7%，声调的抑扬顿挫和语气占38%，剩下55%的决定因素都是由表情、动作、姿势等视觉要素构成的。并且在对话交流中，93%的内容都不是通过语音内容，而是通过非语言性的形态即身体语言来传达的。

通过表情或是话的语调，可以猜测到对方显然是在强压怒火，即使那个人说"我没有生气。"会有人相信吗？大部分人都不会相信他的话的。因为内心的感受，身体语言比话语更能够真实的表现出来。

在人际关系上，来来往往的信息，特别是感情方面的信息，90%以上都是通过非语言手段即肢体语言来传达的。肢体语言不仅能展现你想展示给大家的感情，甚至连你想隐藏的感情都会通过它表现出来。所以，想要准确的理解一个人的想法的话，不仅要仔细倾听他的言语，更要好好把握他的肢体语言。

放弃肢体语言的话，会导致关系恶化

Charisma这个词原来的意思是"神的恩宠"，是从希腊语中派生出来的。词的意思是，神特别赐予的才干。具有领袖魅力的人们通常具有以下特点。第一、人们乐于跟随他们并且常常聚集在他们身边。第

二、人们希望受到他们的影响。第三、在困难的时候想和他们在一起。

在某种条件下，具有领袖魅力的人们会存在，并且他们大多数出来能左右局势的位置。大家可能也知道这样的人。他们有着共同点。一是他们能够敏感的把握别人的肢体语言,具有动物般的直觉;二是通过肢体语言来传达信息的能力出众。

能够准确把握其他人肢体语言的能力，不仅在约会、育儿这样私人的事物中起着重要的作用，在销售、商业、经营管理、犯罪侦查、政治，所有的一切事物当中都起着决定成败的关键作用。

要掌握一个人的内心感情的关键是要具有能够准确解毒这个人的声调、动作、表情等肢体语言的能力。非语言性的感情认识能力是解决人际关系问题的非常重要的技能。特别是在建立人际关系的初期阶段发生的问题，大都通过非语言来表现出来。因此，能够准切地捕捉非语言性的信息的话，可以在问题恶化之前找到补救的方法。然而，在初期阶段没能察觉到问题的存在，放任不管的话，问题就会渐渐变得更加严重。

第30节：有眼力见儿的人到和尚庙也能有酱吃

有眼力见儿的人到和尚庙也能有酱吃

完全不能把握状况的人也很多。通常等他们觉察到状况时已经比较晚了。即使对方哈欠连天，兴趣缺缺，他们也完全出察觉不到，只顾自己讲的口沫横飞。有些人在对高尔夫一无所知的人面前一只谈论高尔夫的话题，而丝毫不顾及别人的感受。人们不说出自己的感受的话，他们永远体察不到别人的心情。跟别人说话时，对方经常看时间或者视线的焦点模糊的话，也许是对方在寻找一种能够中断你的话又不失礼的方法。读不懂对方的肢体语言，也不知道自己的行为向别人传递了什么样的信息，像这样的人去哪里都不会受到欢迎的。

与这些人不同的是，有些人很善于体察到别人内在的情感和态度。他们通过对方的表情、视线或是姿势来读出对方的意图。因为他们对别人的需要很敏感，理所当然的会让别人觉得跟他们一起很有共鸣。可以看到他们不是自我为中心而是以别人为中心的。因此他们不论走到哪里都有很高的人气。

对于这种能够准确地把握别人的感情和心态，在不同的场合和面对不同的人做出恰当的行为的能力，心理学家斯奈德将之命名为"自我监控Self-monitoring"。自我监控简单来说就是要有"眼力见儿"。

眼力见儿在词典里被定义为"能够猜到别人的想法和态度的力量"，以及"内心所想的自然的流露出来的态度"。因此，有眼力见儿被定义为，通过捕捉到非语言性的信息，从而准确的掌握对方的心理状态的能力。"有眼力见儿的人到和尚庙也能有酱吃。"这句俗语就说明了，非语言性的交际能力出众的话，就能够轻易获得别人的好感，因此到哪里都能吃香。

第31节：自我监察能力出众的人(1)

自我监察能力出众的人

1. 能够敏锐地捕捉到对方的内心状态。

2. 具有优秀的非语言性的交流手段。

3. 根据情况合理的调节自身行为。

非语言性的交流能力，像这样培养吧

哈佛大学的心理学教授罗伯特·罗森塔尔博士，是在非语言交流领域的卓越研究者之一。他开发了名为PONS(Profile of Nonverbal Sensitivity)的检测程序，测定了人们的非语言感情掌握能力。这个检测由一连串的肢体语言所构成，其中包括因妒忌而盛怒的模样，乞求宽恕的模样，表示感谢的模样及充满诱惑的模样等。他消去了人们的声音，故意将一两种非语言性的信息删除，将编辑后的画面展示给大家，让大家猜测画面的主人公处于怎样的感情状态。

对包括美国在内的18个国家的七千名人口的检测结果显示，能够准确的把握感情状态的人们比起不能准确的把握感情状态的人更受欢迎，人际关系也更加和谐，情感也更加丰富。

以1，011名儿童为对象的研究也显示出，感情认识能力优秀的孩子们跟其他孩子们比起来，情绪也更为稳定，在朋友之间也更受欢迎。不仅如此，他们跟感情认识能力落后的孩子们比起来，IQ不一定更高，但学习成绩却更优秀。85能够准确的把握其他人的感情，不仅在人际关系上，在学问上和学业上获得成功也非常重要。

想要提高非语言性的交流能力的话应该怎样做呢？首先要找出非语言性的肢体语言的种类并理解它们传达了什么样的信息。暴露内心状态的非语言线索如下。

表情跟种族和性别无关，比任何东西传达的感情信息都多。视线也能传达很多信息。根据注释的方向和时间，眼睛睁开的程度，传达的信息也是多种多样。走路的速度，大腿的抖动等各种行动方式，也

能显示出那个人的感情状态和性格特征。支着下巴，抱着双肘，趄着身子等，通过头、身体、胳膊和腿的姿势也能传达出这个人的态度。身体相距的距离和身体的接触程度是评价两人关系的重要手段。声音的大小、语调、语速、节拍、高低也是在判断感情和性格时，不可忽视的重要方法。

想要培养非语言性的交流能力的话，就要把能够准确把握他人肢体语言含义、非语言交流能力出众的人和其他人进行比较，并找出他们的不同点。平时也要养成仔细观察别人对话过程的习惯。而且，礼貌的观察他们相互的非语言性意识沟通过程，确定他们是用什么样的方式来交流信息的。

养成非语言性的沟通能力最具效果的方法之一是监听自己和别人的非语言对话过程。看录像时，把声音调小，只通过看肢体语言来推测双方的感情和信息。把自己交谈的样子用录像机录下来，仔细研读自己传递出的非语言信息。

容易得到别人好感的人们确实具有与众不同的非语言交流能力。各位对于别人传达出的非语言信息能够准确的把握多少呢？通过非语言性手段传达的信息又多有效的转达出去了呢？

第32节：自我监察能力出众的人(2)

Stop&Think

Why 在交流中为什么比起话的内容，非语言性的肢体语言更重要？"我"对于别人的非语言信息有多敏感，非语言传达能力在什么程度呢？

What 想想自己周围认识的人们当中，那些人不善于掌握状况，没有眼力见儿。他们存在的问题是什么？因为这样他们失去了什么？

How 即使不说话也能准确掌握对方心理，能够适当的调节自己的行动的，试着找找这样自我监查能力优秀的人。他们从中获得了什么？

One more 想要准确的读懂肢体语言的话

想要准确的读懂肢体语言的话，应该首先理解具有如下非语言性信息的特征。

1.同时多方面的表现 和语言不同，动作、姿势、表情、视线、语气等多种渠道的信息同时向多方面传达着。因此不能把握其头绪的话，就无法准确的掌握他的意思。

2.很难有意的控制 因为肢体语言跟语言和文字比起来，更加难以有意地去掌控，所以更加充分暴露出了当事人的实际内心状态。准确的把握了身体语言的话，就能够对想隐藏的内容和否定的感情有着更加深入的了解。

3.模糊不清 非语言性信息传达信息的意义比语言性信息传达的更加模糊，不清晰。因此为了把握它的含义，应该考虑各种线索，进行慎重的解析。

4.传达自己的真心 虽然语言和肢体语言不一致的情况有很多，但是跟那些情况比起来，肢体语言更多的是反映了人们的真实内心。例如，那个人一边说着"我没有生气"，一边皱起眉头，其实他就是生气了。

5.表现内心的情感 跟语言比起来，非语言性信息更加能够传达肯定或是否定的感情。想要准确的捕捉某个人的内心就要准确的解读那个人的肢体语言。

第33节：保持吸引力1%的差异（关系的发展）

●保持吸引力1%的差异（关系的发展）

在自己符合的选项中打√，然后把选中的选项数加起来，填写在下面的总分栏里。

01 爱自己，无论遇到谁都堂堂正正。

02 意见不同的话会承认分歧，并且转换立场去思考。

03 能够听取别人的意见，谁都喜欢和自己交谈。

04 很容易跟人找到共同话题。

05 比起装腔作势，更喜欢坦率暴露自己的缺点。

06 能够不耻下问。

07 产生问题时，不责怪别人或发牢骚。

08 无论多糟糕的事，都从中找到闪光点。

09 不诽谤别人，也不被人在背后议论。

10 能够带给人自然、心情愉悦的感受。

总分:____

（结果分析）

8-10分 如果你愿意的话可以和任何人形成友好的关系。你已经不需要读这本书的第二部分了，如果想将友好的关系长久保持下去的话，请读本书的第三部分吧。

4-7分 你已具备了和别人发展成友好关系的各种好感因素。请仔细的阅读第二部分，在进一步找出自己的不足，并寻找完善的方法。

0-3分 在第一次见面时虽然能获得对方的好感，但要想和对方发展成为友好关系却有些困难。从现在开始检讨自己的态度，寻找更有效的解决方法来试图让自己变化的话也不晚。

第34节：人为什么要爱自己

＊人为什么要爱自己

要想得到别人的尊重,

首先要学会尊重自己。--陀思妥耶夫斯基

"我怎么是这副鬼样子？""我自己看了都心寒。"

有一种人具有这样一种坏习惯，就是在出现问题时，想尽各种办法来责备自己。人们劝他去婚姻介绍所的话，他会这么说。"谁会看上我呢。"求职失败的话，他也会这么嘟哝着。"我做事总是这样。"一边看着镜子，一边发着牢骚。"别说魅力了，连眼屎都没有。"无论别人怎么称赞，对他们一点作用也没有。

轻视自我,才会产生种种不满

人们为什么会轻视自己,指责自己?有这几种原因。首先，看轻自己或让别人看到自己抑郁的样子，会引发别人的恻隐之心，得到别人的同情。自己显示出一副楚楚可怜的模样，会降低别人对他的期待水准，并且不会受到无理的要求。而且，在自己贬低自己时，别人通常会否定这一事实并且对他予以鼓励，自己觉得不足的自信心也能得到恢复。

这样下去真的一直能够得到别人的关心和鼓励吗？当然，一段时间内可能会如此，可是一直轻视自己、自怨自艾的话，人们便会回避他们。理由如下：

自怨自艾的主人公，会遭到人们的回避

1．因为一直要倾注对他的关系，会消耗自己的精力。

2．跟他在一起时会被他负面的情绪所传染，自己的心情也变得抑郁起来。

3．跟这样的人在一起久了，不会有什么收获。

结果一开始同情他的人渐渐的也会跟他保持距离了。所以他们会更加郁闷，然后大家就会越避开他们，从而形成恶性循环。只是为了

得到别人的安慰和鼓励，而自怨自艾、自我看轻的人最终会让别人厌烦，并因此减少对他们的安慰，最终容易患上抑郁症。像这种现象，心理学上把它称为"报酬削减论Reward Reduction Theory"。

人们对喜欢自己的人有好感

很多人认为对待别人要比待对自己更好。但是他们都想错了。因为不懂得善待自己的人，也不会懂得善待别人。

对自己有很多不满的话，在生活中也不会顺心。相反，对自己满意，心情整天都很好的人对别人也会更加宽容。世界有着照映自己的镜子。别人对我们的态度，像镜子一样照出了我们对待自己的态度。

当我们对别人对待我们的态度产生不满时，首先应该想想自己是怎么对待自己的。如果别人对我们无礼的话，我们自身也有一部分责任。

《圣经》里有句话说"要像爱自己的身体一样去爱你的邻居。"在这句话里蕴含了人应该爱自己的意思，即"爱别人并想要得到别人的爱的话，首先爱自己吧"这样的含义。

很多人想学习让别人喜欢上自己的方法。但是，想要得到别人的喜欢的话，就应该首先学习爱上自己的方法。世界上没有能够阻挡自己喜欢上自己的墙壁。

一直觉得自己很不幸、很可怜的话，最后真的会变成不幸而可怜的人。而不论何时何地都觉得自己很可爱的话，真的会得到别人的爱。

第35节：自我陶醉和自爱是不同的

自我陶醉和自爱是不同的

一说到爱别人之前首先要学会爱自己，很多人就会有抵触情绪。也许是因为将自我陶醉Narcissism和自爱Self-Love混淆了的原因吧。

陷入自我陶醉的人们，通常喜欢显示自己的能力、外表或业绩，过高评价自己而过低评价别人。如果没有得到自己想要得到高度赞扬和特别待遇的话，就变得容易失望和愤怒。常常跟别人做比较，不如别人就嫉妒、贬低对方。因为他们并不是真正爱自己的。缺乏自爱的人们具有以下几种行动模式。

·喜欢吹牛和夸张：缺乏自爱的人常常夸大自己的能力、背景、学识和财产来获得他人的认可。

·喜欢诽谤他人：因为难以承认自己是毫无价值的，所以专门找别人的短处进行诋毁。

·喜欢为自己辩解：觉得承认自己的错误是一件难以接受的事，所以费尽心思为自己辩解，使自己的错误变得合情合理。

·孤单而怯懦：跟别人交往怕心灵受到创伤，所以觉得一个人更自在，尽量避免跟别人交流。

·全天候天使：因为人情和感情上的原因,无法拒绝别人的要求,即使这种要求跟自己的追求毫无关系。

·嗤笑的态度和对他人的不信任：因为感觉不到自己的价值，所以也难以相信别人，对别人常采取嗤笑和不信任的态度。

具有以上行为的人们都具有共同特点。因为本人还没发现自己不够自爱所以才会出现以上的行为。

另一方面，非常自爱的人因为对自己非常满意，所以觉得没有夸张和过度修饰自己的必要。也不会沉迷于其他人对自己的评价。即使遇到比自己优秀的人也不会感到自卑。因为没有妒意所以也不会吝惜对别人的称赞。遇到不如自己的人也不会轻视他们，会承认他们的价

值。他们一个人时不会烦躁不安，照样能过得很好。他们对自己非常骄傲，即自尊心（Self-Esteem）强烈，因此时时都感到自己很幸福。

有些人很喜欢交际。他们有着高度自尊心，并是发自内心的喜欢自己的。遇到不傲慢自负却自信满满的人，我么的心情也会随之变得好起来。

第36节：不要再自怨自艾，首先从自己开始爱起吧(1)

不要再自怨自艾，首先从自己开始爱起吧

我喜欢像《五体不满足》书中的主人公乙武一样的人。因为他虽然没有四肢但一点都不认为自己是可怜的。他带着灿烂的笑容说道："虽然我的身体有缺陷，但我的人生依然快乐。"人们喜欢史蒂夫·霍金博士的不仅因为他是现今世界上最伟大的物理学家，而是因为他即使身患卢伽雷氏症，无法走路、无法说话、无法写字，却没有丧失信心，依然对生活充满乐观。

他们强烈的热爱着自己，永远向着积极的方向眺望。想要向着积极的方向奋进，首先就要试着肯定自己。对采取肯定的态度来对待自己的话，自己的行为会变得不同，行为发生变化的话，随之生活中的反应也会变得不同了。

把我们扔进泥泞中的人是我们自己，把我们从泥泞中拯救出来的也是我们自己。因此，我们要比任何人都先开始爱自己。这是处理好人际关系的捷径，是走向成功和幸福的秘诀。

陷入自卑和自我怜悯的人们皱着眉头的脸上常常带着一副严肃的表情，很少笑。做起事来慢吞吞，不时的叹口气，嗓音低沉。他们一边叹息着自己的时运不济 命途多舛，一边发着牢骚。"这该死的世界"，"明知道不行的事为什么还要做呢？""谁会喜欢上我呢？""真是不明白我为什么会活在这个世界上。"他们虽然对这个世界和其他人毫不关心，但是自己独自一人的话还是会感到焦躁不安。人们看到他们，自己会也烦躁起来。

相反，对自己充满爱的人们脸上会时常带着微笑。他们动作敏捷，声音高亢，对每件事都充满感激，常常这么说。"世界真美好。""不行的话又怎么样？""我最喜欢我自己了""活着真好。"他们的好奇心旺盛，即使一个人也能过得很好。遇到他们，人们会觉得生活变得有趣，心情也会随之变好。

想跟别人亲睦相处的话，首先要亲近自己。想要得到别人的爱，就应该先爱自己。与自己都不能和平相处的人跟其他人也是无法和平共处的。认为自己不重要、不爱自己的人，怎么会开发自己的潜力，又怎么会有干劲去做事呢？这样的人又怎么会去鼓舞、激励别人呢？对这个世界的爱和从这个世界的得到的爱，都是从对自己的爱里衍生出来的。

第37节：不要再自怨自艾，首先从自己开始爱起吧(2)

Stop&Think

Why 为什么不是真心爱自己的话就会难以得到别人的爱呢？试着找找周围的人是实际事例。

What 找一找有哪些自暴自弃的语言。（例如："我不行"，"我比不上他们"）然后把它们换成能提高自信的语言。（如："为什么不行？"，"我怎么比不上他们了？"）

How 试着让自己独自一人也愉快。故意自己一人去食堂，或是不错的餐厅吃饭，试着自己度过一段愉快的时光。

One more增进爱自己的7种方法

1 宽容的对待自己的失误 不能宽待自己的话，也无法宽待他人。

2 包容能够包容的一切 连自身都不能包容的话，更无法包容别人的缺点。

3 试着对着镜子微笑 对着自己都笑不出来的话，在其他人面前更无法露出真心的笑容。

4 试着挖掘自己的潜能 没法挖掘自己的潜能的话，就更无法发现别人的潜能。

5 一个人吃饭 跟自己都无法相处的人，更无法跟别人和平相处。

6 即使是微小的事业不要吝惜称赞自己 不能称赞自己的人就无法真心的去称赞别人。

7 找找感激自我的事 对自己没有感激的话，对世界也不会充满感激。

第38节：认识到和别人不同更容易找到同感

＊认识到和别人不同更容易找到同感

一山容不得二虎，同样，在同一地点两个人看到的也不会相同。

观看的视角即使有一点点不同，看到的事物就会不同。

--米尔德里德·阿尔德里奇

"你怎么会喜欢这么幼稚的电影啊？"人与人之间的纠纷就是这么开始的。因为觉得跟自己的想法和爱好不同是一件不好的事情。我认识的一对夫妻，因为丈夫抛给妻子的一句话"你就这么爱看电视连续剧吗？"，两人开始吵架还持续冷战了几天。

不同=坏事?

"我喜欢看动画片。""你都这么大了怎么还这么幼稚啊。"很多人一看到别人跟自己有不同意见，反射性的就会反感的情绪。他们把跟自己不同的意见和坏事情联系在一起，把他们看作是对自己的挑战和指责。

在人际关系中产生的大部分纠纷都是由"不同的=坏事情"的想法引起的。从夫妻纠纷到劳资问题，人种差别，宗教纷争等人际关系中出现的纠纷大部分都是由看到了"坏事情"的出现而开始的。

人们难以去站在对方的立场上理解别人的原因是因为看到同一事物，不同的人会有各自的理解。同一事物也会随着人的认识而不同，如果没有领会到事实的关键，从那时开始人们之间的关系就会出现裂痕。

儿子想看动画片，妈妈却劝他不要看。双方其实都没有错，只要是因为取向和观点不一样罢了。妻子喜欢看电视剧，丈夫喜欢看记录片。妻子的喜好没有错，丈夫也只是在与她爱好不同的事物里寻找开了而已。

在全世界的人口中，没有两个人长着一模一样的面孔。就像长相不同一样，每个人的想法也是完全不同的。不仅是因为每个人天生的

资质不同，所具有的经验也各不相同。三位好朋友看到同一事物时都会采取不同的方式来把握它。因为信息都经过不同的过滤器进行了处理。

为了减少人际关系上的矛盾，维持和谐的人际关系，首先就要认识到"人们都是各不相同的"。然后要删除头脑中的"不同的=坏事情"这一公式。无论是什么类型的矛盾，只要站在对方的立场上，努力去理解对方，一定会找到解决的线索的。

第39节：说些有道理的话不如去理解别人

说些有道理的话不如去理解别人

当孩子不听父母的话时，父母常常这么说。"我说的话不对吗？""我都是为了你好才说的啊。"父母经常唠叨的话对孩子们其实是很有必要的。但即便如此，孩子们还是很不愿意听。孩子们为什么会对这些话有着抵抗心理呢?

跟向自己说教的人相比，人们更喜欢能够理解自己的人。如果是能够理解自己的人的话无论他说什么，自己都会为了承诺他的话去努力的。但如果是不能理解自己的人，无论他说的话有多正确，自己也听不进去。这是人之常情。

优秀的教师，受人尊敬的领袖和有说服力的父母，他们都具有一个共同点，那就是善于移情（Empathy），即认同和理解别人的处境和感情。"Empathy"源自希腊语"empatheia"。这个单词由"里面in"意思的前缀"em"和有"感觉feeling"意思的"pathos"二者结合而成，词的意思是进入那个人的感情深处。

想要解决人际关系中的矛盾，首先要站在对方的立场上，仔细想想他不得不这么做的原因。所有行动的背后一定有其存在的理由。

孔子曾经提出，要建立和谐的人际关系就要站在对方立场上为对方考虑，所谓"易地之思"说的就是这个道理，所有人际关系的矛盾都是因为易地之思不足而引起的。

承认差异，懂得转换立场来思考问题的人们更容易得到别人的支持。如果无法通过对方的眼睛来看这个世界的话，那么跟谁都无法形成和谐的人际关系。不能认识到双发的差异，误会就容易发芽，这种误会就成了矛盾产生的原因。但是，如果认识到了相互的差异，就会产生理解，误会就会从而消失。想要得到别人的喜爱就要承认一切需要承认的东西。

第40节：把发火的顾客变为一生的朋友

把发火的顾客变为一生的朋友

在很多情况下，因为某件事而发火并不是因为事情本身，而是因为对方的态度。在觉得对方没有努力去理解自己的意思，或是觉得自己没有受到对方尊重的时候，人们常常会发火。因为受到理解和尊重是人类基本的要求。

对于因为产品不满意而发火的顾客，客观的罗列事实或是理论性的说明并不能有效的熄灭他们的怒火。首当其冲的是要去理解和尊重他们。想要证明自己没有错也不要让对方觉得是自己错了。认真的倾听他的话，站在他的立场上去理解他的话，大部分人的怒火都会平息下来。

"我非常能够理解您为什么生气，非常抱歉给你添麻烦了，我们一定会尽快处理好的。"能够站在顾客的立场上理解对方、为了解决问题而努力，对于这样的工作人员，谁也无法一直对他们大喊大叫。工作人员带着帮助顾客的意念，并承诺尽快对事情进行处理，大部分顾客们在问题解决前，怒火就已经平息了。因为发现自己受到了尊重一般很难再发火了。

对待愤怒的顾客时

1.要认识到对方生气的原因并不是因为讨厌我。

2.要站在顾客的立场上，理解和宽待他的愤怒。

3.要让顾客看到你尊重他并且努力解决问题的态度。

世界毛织品迪特马公司在刚建立不久时发生了一件事。一个人怒火中烧来到当时公司第一任总经理朱丽亚F·迪特马的办公室，是因为收到了从公司寄来的15美元的催促函。经过确认的结果是迪特马公司并没有过错。

但是迪特马礼貌的接待了那个人，说道："我理解您的心情，我如果是您的话也会这么做的。"并且跟他承诺道，以后即便他不买迪特马

公司的产品，也会把其他公司介绍给他。不久之后，那位顾客果然收到了很多订单。

满意而归的顾客回去又仔细看了一遍催促函上写的15美元是否支付，结果发现自己并没有支付那笔钱。于是他郑重的向迪特马公司道歉并把钱汇了过去。到他去世为止，他和迪特马两人已经保持了25年的亲密而珍贵的友谊。

Stop&Think

Why 人际关系的所有矛盾都是由于"不同的=坏事情"的想法引起的。试着想想有没有一名朋友是因为跟我有分歧而关系不太好的。找出讨厌他的具体的理由。

What 试着站在他的立场找找他不得不这么做的理由，找找传达共鸣的方法。

How 认识到和他的差异，告诉他你站在他的立场上能够理解他的感受，他的态度和行为会有什么不同呢?

One more缩小差异增大理解的7阶段

1 承认矛盾存在的必然性 在和人交流的过程中矛盾的存在是必然的，要承认所有矛盾都源自分歧。

2 在差异中找闪光点 世界上有七种音节和七种色彩，正因为它们互不干涉和谐相处，所以世界才如此美丽。

3 选择一名出现问题的人 找一名因为最近出现分歧而发生了矛盾的人。

4 找一件具体的事例 因为跟自己不同所以觉得对方不好，试着找一件带着这样想法或有这种行为的事例。

5 不要是非分明的逻辑来下判断 比起"正确"、"对"这样是非分明的判断不如找找异于对方观点的原因。

6 寻找对方想要的方法 试着站在对方的立场上想想对方需要我做些什么，同我想要对方为我做的进行对比。

7 寻找共同点并表现出自己的感情 比起评论对方，不如找到彼此的共同点，并在此基础上表达自己的意见和感情。

第41节：打动别人的最简单法则1：2：3

＊打动别人的最简单法则1：2：3

想让别人对你产生好感的方法很简单。

就是认真倾听别人的话。

--迪兹·雷利

"老师，我很苦恼。像我这种性格内向的人和其他人在一起，常常不知道应该说些什么，连嘴都张不开，所以我很难交到朋友。开会时也总是战战兢兢的不知道该说些什么。我希望能够有良好的人缘，并且顺利的适应职场生活，所以我想要学会说话。我应该怎么做呢？"

这是一位读者发给我邮件的内容。令人意外的是不少的人都因为口才不好而苦恼。他们觉得跟别人见面，找到话题并掌握谈话的主动权是一件很困难的事。因此，经过冥思苦想后说出来的话却得不到期待的效果，受到更大的打击，就变得愈加畏缩了。

在自己想不出话题的时候，并没有必要烦躁，勉强去寻找话题。在那样的情况下随声应和对方就可以了。

打动别人的不是靠嘴而是耳朵

认为自己的人际关系有问题的人们中，不少人都觉得是自己口才不佳而导致的。然而这是错误的想法。其实问题的关键并不是口才不好，大部分的情况是因为没有好好听别人说的话。

口才好的人们会成为大家所羡慕的对象。但是，大家羡慕他也不一定会喜欢他。反而会因为羡慕招来他人的嫉妒，让人产生距离感。

比起会说话的人来，人们更喜欢能够认真倾听自己说话的人。同样的委托，人们也常常容易接受认真听自己话的人的要求。为什么人们喜欢认真听自己说话的人，并更容易接受他们的要求呢?

是因为通过对别人倾诉，人们得到了情绪性的宣泄Catharsis。当别人认真的倾听你的故事时，自己悲伤和愤怒的心情能够得到宣泄，从而心情变得舒爽起来。再者，自己会觉得受到了对方的尊重所以会

对对方产生好感。而且对于认真听自己说话的人,没有反抗他的借口,因此也产生不了逆反心理。

第42节：难以仔细倾听对方的话的原因

想要人们对自己敞开心扉，首先应该学会竖起耳朵去聆听。打动别人的力量不是源于嘴而是来自耳朵。所以，在心理医生们所修课程中，比起学习语言表达更应该先学会的是去认真地倾听别人的话。

难以仔细倾听对方的话的原因

即使人们知道认真听别人说话的重要性，一旦对话马上开始的话，他们还是无法做到全神贯注的去聆听。这是因为有如下几个原因。

第一、要全神贯注的倾听会耗费大量的能量和精力。特别是在谈论自己不感兴趣的话题时，更加难以集中注意力。第二、觉得自己也要说很多才能得到对方的认可，于是绞尽脑汁的想自己该说的话。第三、因为跟对方很熟了，不用听都知道他会说什么，有这样一种先入为主的意见。第四、因为从没学习过倾听。大半部分人在学校或是家里学习了读和写的技能，但却没有受到过听别人说话的听力方面的训练。

"我丈夫（妻子）从不认真听我说话。"

吵架中的夫妻常常因为对方不注意听自己的话而发牢骚。关系越亲密的人就越认为，不用听就能知道对方要说什么,所以对方说话时不会去集中注意力听。但是，认真听了对方的话后就会发现，其实自己还不是完全了解对方，还有很多自己不了解事实。不仔细倾听别人说话，失去的不仅仅是信息，还有朋友。

第43节：倾听，会使你收获更多

倾听，会使你收获更多

人们不注意听别人说话通常还有一个原因，就是认为对方的话对自己没有多少意义。然而其实选择聆听，反而会带给自己更多好处。

如果集中注意力听对方说话，对方也会认真的听自己说话。这是因为"对等原则Reciprocity Principle"，对方从你身上获得多少就会原样偿还给你。而且，集中注意力听别人说话的话可以获得更多信息。把注意力集中在对方的话上，并一边提问，会了解很多到目前为止都不知道的事情。侧耳倾听对方的话，提出的问题也会非常恰当，而能够恰当的提问，会给人留下充满智慧的良好印象。热衷于自说自话的人，言多必失，而善于倾听的人，就很少出现失言的状况。

成吉思汗小时候很笨，什么都学不会，甚至连自己的名字都不会写，但他会注意聆听别人的话。征服世界后的他曾说："我的耳朵使我变得聪明起来。"杰出的领导者们惜字如金的反面是善于倾听和发问。他们清楚地知道只有自己一个人滔滔不绝是无法找到解决问题的方法的。想要很好的了解一个人并和他形成良好的关系的话，就应该多倾听而不是多说话。这就是为什么嘴只有一张，而耳朵却有两只的原因。懂得适时地闭嘴是我们一生之中应该学习的一项重要内容。

然而也有人无论在哪都喜欢听自己说话。我们在听自己说话时就无法听到对方的声音了。跟对方说话时听到的大部分都是自己的声音的话，就应该冷静的想想自己到底失去了什么。"比起会说话的人，人们更喜欢善于倾听的人。"这句格言非常恰当。

不要听到一半就插话，直到听完为止

夫妻吵架不会很快结束的原因之一，就是由于打断对方说话或在对方说到一半时插话。说到一半就插话的话，比引起夫妻吵架的原因更让对方火大。因为对方觉得自己遭到了忽视。不要打断对方的话，听对方说完，问题会意外的容易得到解决。

我有时跟我妻子吵架时，也会中途打断她说话。我仔细想了想吵架不容易结束的原因，最大的问题就是我们两人都没有将对方的话听到最后。所以有一次，我跟我妻子建议，定下一个人先说话，并且另一个人要把先说话的人说的话从头到尾的仔细听完。妻子立刻同意了。

我们去了安静的咖啡厅，由妻子先开始，她用了三十多分钟就说完了她要说的话。原来吵架时，她通常说几个小时都说不完，真的让人吃了一惊。听完后，我对我没能理解她的地方进行了道歉，对妻子说了"对不起"。

然后，我问妻子，接下来可以轮到我说了吗？可是妻子说她现在不想听。于是我同意了。我们会把这个问题留到以后再来讨论吗？不，已经没有这个必要了。因为妻子已经把她想说的话都说完了，心情已经好多了，而我也醒悟到原来我这么不了解她。侧耳倾听能让问题在更短的时间内得到解决。我们把之成为"倾听游戏"。

第44节：对话原则-1：2：3

对话原则-1：2：3

1.用一分钟说话

2.用两分钟倾听

3.在倾听的两分钟里，至少附和对方三次

适当的附和是谈话中的润滑油

自豪的讲述军队里的英雄故事，听故事的女生却一言不发，男生就会想"我讲的故事这么没意思吗？"并且心里开始七上八下，偷偷窥视对方的反应。仔细倾听对方说话，却没有一点反应也是不行的。因为没有反应的状态跟只顾说自己的故事一样，说明你没有投入进去。让对方知道你在充满兴趣并全神贯注的听他说话是完美谈话的必须要素。让对方一个人滔滔不绝并不是成功的对法方式。想要好好的聆听就要适当的敲些边鼓，它是谈话中的润滑油。

"敲边鼓"原来指的是在以前的風物（农乐中用到的乐器的统称）游戏中你来我往，跟着节拍敲的腰鼓。后来意思发生了变化，多用于形容附和对方的话，对对方的话采取认可的态度。在敲打腰鼓时，不仅相反连呼吸都要和对方一致。風物游戏中的敲边鼓可以带动周围的气氛，谈话中的敲边鼓可以使谈话达到高潮。

"嗯。""是吗？""真的吗？""对啊。""我也一样。""真了不起！""哇！"眼睛瞪得圆圆的，一边点着头，偶尔摇头晃脑，这是使说话者心情愉悦的最高附和手段。

恰到好处的提问也是出色的附和方法。善于对谈话内容发出适当提问的人们，容易得到任何人的好感。人们对于自己感兴趣的话题都会变得健谈，从而喜欢上提出话题的人。想让对方对自己产生兴趣首先要对对方感兴趣。

倾听和附和不仅在一对一的对话中，在会受到比较困难提问的论文答辩这种公共场合也会充分发挥其力量。在面对难回答的问题时,不

要急得汗流浃背的去找答案，在静静的听完问题后真心的随声附和就行了。实际上，提问的人们中大半部分人比起听发表者的论文答辩，更多的是想显示自己的学识。所以在那时，提问者对发表者的答辩并没有多少期待。

敲边鼓并不一定只能用语言。凝视着对方的眼睛，嘴边带着赞同的微笑，点着头这些都能起到附和对方的作用。附和对方能够传达给对方这样的信息。"我在认真听着您说话"、"我对您很感兴趣"、"我们是一体的"。

虽然附和对方的技能非常重要，可是不恰当的附和反而会起到反作用。例如：因为儿女的问题伤心想要得到对方的安慰，在自己的孩子受到责骂时,随大流一起批评自己的孩子,反而会适得其反。又或者，在上司进行重要的讲话时，自己冒冒失失的插嘴附和还不如安安静静的倾听。敲边鼓一旦敲过头就会给人留下轻浮的印象,在每句话结束都附和对方的话,反而也会让对方产生抗拒感。

想要打动别人首先要打开他的心扉，要打开他的心扉就要先学会倾听。打动人们的力量并不是来自嘴巴而是源于耳朵。

Stop&Think

Why 为什么人们都喜欢对方认真听自己说话，而别人说话时却不能专心倾听呢？我善于倾听别人说话吗？

What 仔细倾听别人说的话，自己会有什么收获？不能仔细倾听别人的话，又失去了什么？

How 找一名自己平时从来没把他话听进去的家人或朋友，试着把他说的话从头到尾的听完，并试着去附和对方。

One more 谈话中关闭对方心灵之门的10忌

1 从头到尾只顾自己一个人讲的口若悬河。

2 在对方还没讲完时，途中插话。

3 一直谈论对方忌讳的话题。

4 经常不适时的附和使谈话变得乏善可陈。

5 谈话时心不在焉的想着别的事情，再次问说过了的问题。
6 对什么话题都不感兴趣，一副事不关己的态度。
7 既不看着对方，也不点头微笑。
8 做别的事情，或是抖腿、打哈欠。
9 比起说话者，对无关的旁人表现出更大的兴趣。
10 费尽心思来证明自己的话是正确的，对方的话是错误的。